

Yönetim Sistemleri

Dünyada girişimcilerin, örgütlerin, kurumların küresel rekabeti artmakta ve hayatta kalabilmeleri için fark yaratacak araçlara gereksinim duymaktadırlar. Kalite yönetim sistemleri (KYS), firmaların rekabet güçlerini artırmaları için en etkili araçlardan biridir (Priede, 2012). KYS ile ilgili yapılan bilimsel çalışmalar 70 yıl öncesine dayanmasına rağmen günümüzde hala etkin ve güncelliğini sürdürmektedir.

Birçok kurum ve kuruluşların maliyetlerini azaltmak ve gelirlerini arttırmak en temel hedefidir. Organizasyonlarda kalite iyileştirme süreçleri ilerledikçe kalitenin toplam maliyeti azalır, önleme maliyetleri artar ancak denetim ve arıza maliyetleri azalır (Juran, 2000; Priede, 2012). Yapılan araştırmalar, KYS uygulamaya karar veren firmaların takip eden yılların çoğunda finansal performanslarında iyileşme gösterdiğini göstermiştir (Manders vd., 2016).

Yönetim Sistemleri ilgili standartları çerçevesinde organizasyonların performansını iyileştiren prosedürler, unsurlar ve faaliyetler olarak tanımlanabilir. Uluslararası Standartlar Organizasyonu (ISO) dünya çapında bir federasyon niteliğinde olup yayınladığı ISO 9001 kalite yönetim standardı ise en popüler olanıdır (Karakaş & Savaş, 2019). ISO 9000 serisinin bir parçası olan ISO 9001; kurumların sürekli gelişen yönetim koşullarıyla iç ve dış paydaşlarının ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanmasında uygulanacak kıstasları tanımlamaktadır (Karakaş & Savaş, 2019).

¹ Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, Gelişim Meslek Yüksekokulu, İGÜ İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulama ve Araştırma Merkezi,, e-mail: gcaner@gelisim.edu.tr

- KYS geliştirmenin ana dezavantajı, uygulama için gereken büyük çabadır. Kalite ile ilgili tüm faaliyetleri belirlemek, sorumlulukları belirlemek ve işbölümü yapmak gerekir (Betlloch-Mas vd., 2019).
- Kurumlar KYS ve İSGYS'lerinde geriye dönük verilere dayanan (kaza, hastalık istatistikleri vb.), sonuçlara ve oluşumlara odaklanan olaylardan sonra alınan gecikmeli göstergeler yerine “öncü göstergeler” kullanılmalıdır. Geciken göstergelere odaklanmak, bir yönetim sisteminin sürdürülebilirliğini sağlamaz veya kalitesini değerlendirmez (Almost vd., 2018).

KAYNAKÇA

- Africano, N., Rodrigues, A. S., & Santos, G. (2019). The main benefits of the implementation of the quality management system in higher education institutions in Angola. *Quality Innovation Prosperity*, 23(3), 122-136.
- Aggarwal, A., Aeran, H., & Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research*, 9(2), 180-182. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Ahidar, I., Sarsri, D., & Sefiani, N. (2019). Approach to integrating management systems: Path to excellence application for the automotive sector using SYSML language. *The TQM Journal*, 31(2), 183-204. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2018-0025>
- Akif, Ö. (2013). Kalite yönetimini Edwards Deming'le yeniden okumak. *Humanitas: International Journal of Social Sciences*, 1(2).
- Almost, J. M., VanDenKerkhof, E. G., Strahlendorf, P., Caicco Tett, L., Noonan, J., Hayes, T., Van hulle, H., Adam, R., Holden, J., Kent-Hillis, T., McDonald, M., Paré, G. C., Lachhar, K., & Silva e Silva, V. (2018). A study of leading indicators for occupational health and safety management systems in healthcare. *BMC Health Services Research*, 18(1), 296. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3103-0>
- Anttila, J., & Jussila, K. (2017). ISO 9001:2015 – a questionable reform. What should the implementing organisations understand and do? *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(9-10), 1090-1105. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1309119>
- Aslantekin, F., Göktaş, B., Uluşen, M., & Erdem, R. (2007). Sağlık hizmetlerinde kalite deneyimi: Dr. Ekrem Hayri Üstündağ kadın hastalıkları ve doğum hastanesi örneği. *Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi*, 2(6), 55-71.
- Barbosa, L. C. F. M., de Oliveira, O. J., Machado, M. C., Morais, A. C. T., Bozola, P. M., & Santos, M. G. F. (2021). Lessons learned from quality management system ISO 9001:2015 certification: Practices and barrier identification from Brazilian industrial companies. *Benchmarking: An International Journal*, 29(8), 2593-2614. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2021-0382>
- Baytekin, E. P. (2005). Toplam kalite hedefinde müşteri memnuniyetinden müşteri sadakatine. *Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşünceler Hakemli E-Dergisi*, 1, Art. 1.
- Betlloch-Mas, I., Ramón-Sapena, R., Abellán-García, C., & Pascual-Ramírez, J. C. (2019). Implementation and Operation of an Integrated Quality Management

- System in Accordance With ISO 9001:2015 in a Dermatology Department. *Actas Dermo-Sifiliográficas (English Edition)*, 110(2), 92-101. <https://doi.org/10.1016/j.adengl.2019.01.003>
- Bravi, L., Murmura, F., & Santos, G. (2017). Attitudes and behaviours of Italian 3D prosumer in the Era of Additive Manufacturing. *Procedia Manufacturing*, 13, 980-986.
- Caner Akın, G. (2022). *Güvenlik Kültürü ve Güvenlik İklimi*. Nobel akademik yayıncılık.
- Chung, P. W. H., Cheung, L., Stader, J., Jarvis, P., Moore, J., & Macintosh, A. (2003). Knowledge-based process management—An approach to handling adaptive workflow. *Knowledge-Based Systems*, 16(3), 149-160. [https://doi.org/10.1016/S0950-7051\(02\)00080-1](https://doi.org/10.1016/S0950-7051(02)00080-1)
- Elahi, F., & Ilyas, M. (2019). Quality management principles and school quality: Testing moderation of professional certification of school principal in private schools of Pakistan. *The TQM Journal*, 31(4), 578-599. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2018-0173>
- Fonseca, L. (2015). From quality gurus and TQM to ISO 9001: 2015: a review of several quality paths. *International Journal for Quality Research (IJQR)*, 9(1), 167-180.
- Gallego, J. M., & Gutiérrez Ramírez, L. H. (2021). Quality certification and firm performance. The mediation of human capital. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(3), 710-729. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-12-2020-0643>
- Hemphill, T. A., & Kelley, K. J. (2016). Socially responsible global supply chains: The human rights promise of shared responsibility and ISO 45001. *Journal of Global Responsibility*, 7(2), 163-180. <https://doi.org/10.1108/JGR-05-2016-0013>
- ISO. (2015). *ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi Standardı*. TSE (Türk Standartları Enstitüsü).
- Johanes, M., Mark, M., & Steven, J. (2022). A global review of implementation of occupational safety and health management systems for the period 1970–2020. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 0(0), 1-16. <https://doi.org/10.1080/10803548.2022.2083811>
- Juran, J. (2000). *Godfrey Total Quality Management: From Juran's Quality Handbook*. Mc Graw-Hill.
- Kağnıcıoğlu, C. H. (2002). Günümüz işletmelerinin yaşam anahtarı: Müşteri odaklılık. *Ege Academic Review*, 2(1), Art. 1.
- Karakaş, Z., & Savaş, H. (2019). ISO 9001:2015 ile Ortaya Çıkan Farklılıkların İşletmelerin Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(4), Art. 4. <https://doi.org/10.33206/mjss.480814>
- Lakshman, C. (2006). A theory of leadership for quality: Lessons from TQM for leadership theory. *Total Quality Management & Business Excellence*, 17(1), 41-60. <https://doi.org/10.1080/14783360500249729>
- Maccoby, M. (2000). The human side: Understanding the difference between management and leadership. *Research-Technology Management*, 43(1), 57-59.
- Manders, B., de Vries, H. J., & Blind, K. (2016). ISO 9001 and product innovation: A literature review and research framework. *Technovation*, 48-49, 41-55. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2015.11.004>

- Munehika, M., Sano, M., Jin, H., & Kajihara, C. (2014). Quality management system for health care and its effectiveness. *Total Quality Management & Business Excellence*, 25(7-8), 889-896. <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.906112>
- Öğüt, S., & Akın, G. C. (2022). Hastanelerin Radyasyon Alanlarını İçeren Birimlerde Görev Alan Sağlık Çalışanlarında İş Sağlığı ve Güvenliği İkliminin Değerlendirilmesi. *Journal of Science, Technology and Engineering Research*, 3(2), Art. 2. <https://doi.org/10.53525/jster.1209911>
- Phillips, J. M., Stalter, A. M., Dolansky, M. A., & Lopez, G. M. (2016). Fostering Future Leadership in Quality and Safety in Health Care through Systems Thinking. *Journal of Professional Nursing*, 32(1), 15-24. <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2015.06.003>
- Priede, J. (2012). Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic Necessity. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 58, 1466-1475. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.09.1133>
- Ruiz, U., & Simon, J. (2004). Quality management in health care: A 20-year journey. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 17(6), 323-333. <https://doi.org/10.1108/09526860410557570>
- Santos, G., Barros, S., Mendes, F., & Lopes, N. (2013). The main benefits associated with health and safety management systems certification in Portuguese small and medium enterprises post quality management system certification. *Safety Science*, 51(1), 29-36. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2012.06.014>
- Sıtkı İlçay, M., & Aslan, E. (2012). The effect of the ISO 9001 quality management system on the performance of SMEs. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 29(7), 753-778. <https://doi.org/10.1108/02656711211258517>
- Wardhani, V., Utarini, A., van Dijk, J. P., Post, D., & Groothoff, J. W. (2009). Determinants of quality management systems implementation in hospitals. *Health Policy*, 89(3), 239-251. <https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2008.06.008>
- Wiengarten, F., Humphreys, P., Onofrei, G., & Fynes, B. (2017). The adoption of multiple certification standards: Perceived performance implications of quality, environmental and health & safety certifications. *Production Planning & Control*, 28(2), 131-141. <https://doi.org/10.1080/09537287.2016.1239847>
- Yang, M., & Maresova, P. (2020). Adopting Occupational Health and Safety Management Standards: The Impact on Financial Performance in Pharmaceutical Firms in China. *Risk Management and Healthcare Policy*, 13, 1477-1487. <https://doi.org/10.2147/RMHP.S261136>
- Yatkin, A. (2007). Toplam Kalite Yönetiminde Liderlik: Liderlikte Kalite. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 9(1), Art. 1.
- Yazıcı, S., Ünal, F., & Çulhaoğlu, Ö. (2023). Kalite Süreçlerinde PUKÖ Döngüsü: Dış Değerlendiricilerin Görüşlerine Göre Türk Üniversitelerinin Yeterlik Düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 57, Art. 57. <https://doi.org/10.9779/pauefd.1008011>